



SOCIÁLNA POISŤOVŇA

Materiál predkladaný na 1/24 zasadnutie
Dozornej rady Sociálnej poisťovne
konané dňa 20. februára 2024

3

SPRÁVA O PLNENÍ STRATEGICKÝCH ZÁMEROV ČINNOSTI SOCIÁLNEJ POISŤOVNE V ROKU 2023

Dôvod predloženia:

podľa § 123 ods. 2 písm. a) tretieho bodu
zákona č. 461/2003 Z. z. o sociálnom
poistení v znení neskorších predpisov

Materiál obsahuje:

1. Návrh uznesenia Dozornej rady
Sociálnej poisťovne
2. Predkladaciu správu
3. Správu o plnení strategických zámerov
Sociálnej poisťovne v roku 2023

Materiál predkladá:

Ing. Michal Tariška
generálny riaditeľ Sociálnej poisťovne

Návrh uznesenia
Dozornej rady Sociálnej poisťovne

Dozorná rada Sociálnej poisťovne

a) prerokovala

Správu o plnení strategických zámerov činnosti Sociálnej poisťovne v roku 2023;

b) ukladá

predložiť Správu o plnení strategických zámerov činnosti Sociálnej poisťovne v roku 2023 so stanoviskom Dozornej rady Sociálnej poisťovne na rokovanie vlády Slovenskej republiky.

Z: generálny riaditeľ Sociálnej poisťovne
T: do 31. marca 2024

Predkladacia správa

Správa o plnení strategických zámerov činnosti Sociálnej poisťovne v roku 2023 (ďalej len „správa“) sa predkladá na rokovanie Dozornej rady Sociálnej poisťovne podľa § 123 ods. 2 písm. a) tretieho bodu zákona č. 461/2003 Z. z. o sociálnom poistení v znení neskorších predpisov.

Správa informuje o plnení strategických zámerov činnosti Sociálnej poisťovne v roku 2023, ktoré boli schválené vládou Slovenskej republiky dňa 28. septembra 2022 a Národnou radou Slovenskej republiky dňa 30. novembra 2022.

Strategické zámery činnosti Sociálnej poisťovne na roky 2022 – 2027 (ďalej len „Stratégia“) sú dokumentom, ktorý deklaruje základné a dlhodobé ciele Sociálnej poisťovne na obdobie šiestich rokov. Stratégia bola vypracovaná v súlade s § 122 ods. 4 písm. c) bod 4 zákona č. 461/2003 Z. z. o sociálnom poistení v znení neskorších predpisov a vychádza zo všeobecne záväzných právnych predpisov vzťahujúcich sa na činnosť Sociálnej poisťovne.

Účelom správy je poskytnúť prehľad o realizovaných aktivitách a opatreniach vo vzťahu k vytýčeným špecifickým cieľom v jednotlivých strategických zámeroch rozvoja Sociálnej poisťovne za rok 2023.

Po prerokovaní stanoviska Dozornej rady Sociálnej poisťovne bude správa podľa § 122 ods. 4 písm. c) bod 4 zákona č. 461/2003 Z. z. o sociálnom poistení v znení neskorších predpisov predložená v termíne do 31. marca 2024 na rokovanie vlády Slovenskej republiky.



**SPRÁVA O PLNENÍ
STRATEGICKÝCH ZÁMEROV
ČINNOSTI
SOCIÁLNEJ POISŤOVNE
V ROKU 2023**

Obsah

Úvod.....	2
STRATEGICKÝ ZÁMER A: DOSTUPNÉ ELEKTRONICKÉ A PROFESIONÁLNE KONTAKTNÉ SLUŽBY.....	3
Strategický cieľ A 1: Zvyšovanie kvality koncových služieb formou e-Služby a osobného kontaktu	3
Strategický cieľ A 2: Zvyšovanie intenzity proaktívnej komunikácie a zavedenie proaktívnych služieb	8
Strategický cieľ A 3: Maximalizácia spokojnosti klientov systematicky hodnotenej validnými nástrojmi.....	11
STRATEGICKÝ ZÁMER B: INFORMATIZOVANÉ PROCESY V MODERNEJ ŠTRUKTÚRE	12
Strategický cieľ B 1: Modernizácia a automatizácia agendových činností	12
Strategický cieľ B 2: Uplatňovanie moderných prístupov v organizačnom usporiadaní Sociálnej poisťovne	13
STRATEGICKÝ ZÁMER C: EFEKTÍVNY MANAŽMENT ZDROJOV NA ZÁKLADE MANAŽÉRSKÝCH ÚDAJOV	14
Strategický cieľ C 1: Zabezpečenie analytických údajov na podporu rozhodovania.	14
Strategický cieľ C 2: Riadenie zmien štandardizovanými metódami	15
Strategický cieľ C 3: Informatizácia podporných procesov	16
STRATEGICKÝ ZÁMER D: VHODNÉ PODMIENKY NA ZVYŠOVANIE SPOKOJNOSTI A VÝKONNOSTI ZAMESTNANCOV.....	18
Strategický cieľ D 1: Modernizácia systému personálnej práce	18
Strategický cieľ D 2: Transformácia kultúry Sociálnej poisťovne.....	19
Strategický cieľ D 3: Maximalizácia spokojnosti zamestnancov systematicky hodnotenej merateľnými nástrojmi.....	20
Záver	21

Úvod

Strategické zámery činnosti Sociálnej poisťovne na obdobie rokov 2022 – 2027 (ďalej len „Stratégia“) boli schválené vládou Slovenskej republiky dňa 28. septembra 2022 a Národnou radou Slovenskej republiky dňa 30. novembra 2022 ako dokument, v ktorom sú definované základné aj dlhodobé ciele Sociálnej poisťovne pre šesťročné obdobie.

Predkladaný materiál v súlade s § 122 ods. 4 písm. c) bod 4 zákona č. 461/2003 Z. z. o sociálnom poistení v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o sociálnom poistení“) informuje o plnení Stratégie za rok 2023.

Všetky rozvojové aktivity Sociálnej poisťovne sú realizované v kontexte štyroch základných zámerov Stratégie:

- A. Dostupné elektronické a profesionálne kontaktné služby.**
- B. Informatizované procesy v modernej štruktúre.**
- C. Efektívny manažment zdrojov na základe manažérskych údajov.**
- D. Vhodné podmienky na zvyšovanie spokojnosti a výkonnosti zamestnancov.**

Platnosť zámerov Stratégie môže presahovať obdobie šiestich rokov. Jednotlivé zámery sú napĺňané prostredníctvom strategických cieľov. Tieto ciele sa dosahujú prostredníctvom sústavy opatrení, ktoré majú charakter projektových zmien a líniových rozvojových aktivít. V rámci naplnenia jednotlivých strategických cieľov za rok 2023 Sociálna poisťovňa pristúpila k príprave a realizácii viacerých projektov a rozvojových aktivít ako aj k pokračovaniu realizácie rozvojových aktivít z predchádzajúceho obdobia činnosti Sociálnej poisťovne.

Stratégia bola rozšírená o dva hlavné princípy: princíp e-Governmentu a princípu kontinuálneho zlepšovania (Continual improvement process – CIP), ktorým sú podriadené všetky nižšie pomenované projekty a líniové úlohy.

Stratégia predstavuje kontinuálne pokračovanie, aktualizáciu a rozvinutie Strategických zámerov činnosti Sociálnej poisťovne na obdobie rokov 2021 - 2026, ktoré boli zohľadnené pri realizácii jednotlivých projektov ako aj líniových úloh naprieč organizačnou štruktúrou Sociálnej poisťovne koncom roku 2022.

STRATEGICKÝ ZÁMER A: DOSTUPNÉ ELEKTRONICKÉ A PROFESIONÁLNE KONTAKTNÉ SLUŽBY

Strategický zámer Dostupné elektronické a profesionálne kontaktné služby je orientovaný na zefektívnenie služieb poskytovaných klientom, pričom jeho cieľom je zvyšovanie spokojnosti klientov postupným zvyšovaním dostupnosti služieb Sociálnej poisťovne v elektronickej podobe. Popri celospoločenskom trende elektronizácie služieb je dôležité udržať regionálnu dostupnosť pobočiek Sociálnej poisťovne pre klientov, ktorí elektronické služby nemôžu, resp. nevedia využívať. Poskytované služby musia byť pre klienta v osobnom aj v elektronickej kontakte na najvyššej odbornej úrovni, komfortné a v neposlednom rade ich poskytovanie musí prebiehať v bezpečnom prostredí.

Strategický cieľ A 1: Zvyšovanie kvality koncových služieb formou e-Služby a osobného kontaktu

V rámci strategického cieľa Zvyšovanie kvality koncových služieb formou e-Služby a osobného kontaktu sa v prostredí Sociálnej poisťovne v roku 2023 pokračovalo v niekoľkých významných rozvojových aktivitách, ktoré majú napomôcť k zlepšeniu proklientsky orientovaných služieb a prispieť tak ku skvalitneniu poskytovaných služieb Sociálnej poisťovne klientom.

Kľúčovým záujmom a cieľom v rámci zvyšovania kvality koncových služieb Sociálnej poisťovne je postupná koncepcná úprava procesov a systémových riešení v rámci jednotlivých agend sociálneho poistenia, aby mohli byť nároky na dávky klientov Sociálnej poisťovne priznávané na základe vzniku príslušnej životnej situácie oprávňujúcej poberateľa na priznanie predmetnej dávky.

Rozvojová aktivita Elektronická zložka klienta („EZK“) má za cieľ implementáciu multikanálového riešenia pre prístup koncových užívateľov k službám Sociálnej poisťovne. EZK slúži na riadenie vzťahov s klientmi, elektronickú komunikáciu, správu a spracovanie vstupných a výstupných dokumentov týkajúcich sa klienta vrátane jeho väzby na sociálne poistenie. Všetky procesy majú prebiehať so zreteľom na proklientsky prístup v jednotnom, užívateľsky prívetivom rozhraní. Verejné obstarávanie na EZK bolo v septembri 2022 zrušené. Následne v roku 2023 Sociálna poisťovňa začala proces prehodnotenia postupu zadania zákazky a spôsobu financovania tohto projektu so zameraním na zdroje z Plánu obnovy a odolnosti. **V súčasnosti prebieha realizácia prvej fázy projektu – analýza, dizajn a koordinácia s ostatnými životnými situáciami v rámci Sociálnej poisťovne.**

Elektronická výmena údajov o sociálnom zabezpečení („EESSI“) je projekt Európskej únie, ktorý vznikol na splnenie povinností vyplývajúcich z legislatívy Európskej únie vymieňať si údaje o sociálnom zabezpečení elektronicky v súlade s Nariadením (ES) Európskeho parlamentu a Rady 883/2004 z 29. apríla 2004 o koordinácii systémov sociálneho zabezpečenia (ďalej len „nariadenie č. 883/2004“) a Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 987/2009 zo 16. septembra 2009, ktorým sa stanovuje postup vykonávania nariadenia (ES) č. 883/2004. Tieto údaje sú nevyhnutné pre skompletizovanie dát, ktoré právne predpisy Slovenskej republiky vyžadujú na účely posúdenia nároku a určenie sumy dávok sociálneho zabezpečenia migrujúcich osôb. Elektronická výmena údajov o sociálnom zabezpečení prebieha prostredníctvom preddefinovaných prípadov vecného použitia v štruktúrovanom elektronickom formáte spoločnom pre všetky členské štáty. Projekt EESSI v roku 2023 pokračoval rozvojom Národnej aplikácie Sociálnej poisťovne („NASP“). Súčasťou NASP je modul Referenčná implementácia pre národné aplikácie („RINA“) dodaný Európskou komisiou, ktorá v záujme interoperability pri medzinárodnej výmene údajov o sociálnom zabezpečení pokrýva jednotný manažment prípadov, procesy zasielania údajov a databázu štruktúrovaných elektronických dokumentov. Nakoľko Európska komisia ukončila dňom 31. decembra 2021 podporu pre RINA a tento systém už Európska komisia nebude ďalej rozvíjať, Sociálna poisťovňa pristúpila ku spoločnému cezhraničnému verejnému obstarávaniu členských štátov Európskej únie na výber poskytovateľa podpory a rozvoja RINA, v ktorom počas hodnoteného obdobia koordinátor spoločného verejného obstarávania pripravil finálne znenie podkladov pre verejné obstarávanie, v rámci ktorého sa podarilo vysúťažiť nového dodávateľa, ktorý zapojeným členským štátom poskytne podporu a rozvoj aplikácie RINA na tri roky. **Projekt EESSI bol v roku 2023 úspešne implementovaný, čo znamená, že do produkcie boli nasadené všetky vecné prípady použitia v pôsobnosti Sociálnej poisťovne a tím EESSI začal pripravovať podklady pre nové verejné obstarávanie na rozvoj a podporu NASP.** Sociálna poisťovňa sa zapojila do dopytovej výzvy s názvom Modernizácia informačných systémov, z ktorej boli refundované vynaložené náklady na rozvoj NASP. V priebehu roka 2023 sa NASP integroval na Register právnických osôb a prebieha príprava integrácie na MUSP.

Od februára 2023 sa v NASP spisujú žiadosti o všetky druhy dôchodkov. V súčasnosti prebieha elektronická výmena informácií vo všetkých preddefinovaných prípadoch vecného použitia.

Sociálna poisťovňa participovala na projekte Jednotná digitálna brána, ktorý vyplýva z požiadaviek Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2018/1724 z 2. októbra 2018 o zriadení jednotnej digitálnej brány na poskytovanie prístupu k informáciám, postupom a asistenčným službám a službám riešenia problémov a o zmene nariadenia (EÚ) č. 1024/2012 (ďalej len „nariadenie 2018/1724“) a uznesenia vlády Slovenskej republiky č. 335/2019 z 3. júla 2019 k Implementácií nariadenia EP a Rady č. 2018/1724 o zriadení jednotnej

digitálnej brány v podmienkach Slovenskej republiky. Projekt je zameraný na zvýšenie dostupnosti informácií a služieb verejnej správy, ktoré musia byť poskytované plne elektronicky pre všetkých občanov Európskej únie najneskôr do 12. decembra 2023. **Jednotná digitálna brána má zjednodušiť komunikáciu občanov Európskej únie s úradmi členských štátov Európskej únie.** Koordinátorom projektu je Ministerstvo investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie Slovenskej republiky, pričom Sociálna poisťovňa vystupuje ako zúčastnený orgán verejnej moci.

Sociálna poisťovňa v priebehu roka 2023 pokračovala v príprave a implementácii životných situácií v súvislosti s určením uplatniteľných právnych predpisov a dávok sociálneho zabezpečenia, a to:

- Žiadosti o určenie uplatniteľných právnych predpisov v súlade s hlavou II. nariadenia č. 883/2004,
- Oznámenia o zmenách osobnej alebo pracovnej situácie osoby poberajúcej dávky sociálneho zabezpečenia, ktoré sú pre tieto dávky relevantné,
- Žiadosti o informácie o údajoch týkajúcich sa dôchodku z povinných systémov,
- Žiadosti o dôchodok.

Formulár Žiadosť o určenie uplatniteľných právnych predpisov v súlade s hlavou II. nariadenia č. 883/2004 bol nasadený do produkcie v apríli 2023. Ostatné formuláre boli nasadené počas decembra 2023.

Sociálna poisťovňa sa zapojila do Výzvy č. OPII-2021/7/12-DOP na predkladanie Žiadostí o poskytnutie nenávratného finančného príspevku – „Implementácia cezhraničných služieb – Jednotná digitálna brána“ a získala na realizáciu tohto projektu finančné prostriedky zo štrukturálnych fondov Európskej únie. Sociálna poisťovňa získala nenávratný finančný príspevok na implementáciu životnej situácie „Určenie uplatniteľných právnych predpisov“ a uzavrela s Ministerstvom investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie Slovenskej republiky a Ministerstvom dopravy Slovenskej republiky Zmluvu o poskytnutí nenávratného finančného príspevku. V priebehu decembra 2023 bola podaná Žiadosť o platbu.

Sociálna poisťovňa je zapojená do projektu OverSi Ministerstva investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie Slovenskej republiky na základe požiadaviek zákona č. 177/2018 Z. z. o niektorých opatreniach na znižovanie administratívnej záťaže využívaním informačných systémov verejnej správy a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon proti byrokracii) v znení neskorších predpisov. Výstupom projektu je rozhranie pre pracovníkov orgánov verejnej moci pre získavanie informácií o občanoch založené na princípe „jeden

krát a dost“. To znamená, že občan inštitúciám odovzdá špecifickú informáciu len raz a príslušné inštitúcie si ju medzi sebou v prípade potreby zdieľajú. Sociálna poisťovňa vystupuje v tomto projekte ako zúčastnený orgán verejnej moci, ktorý sprístupňuje dáta a zároveň je aj ich „spotrebiteľom“.

Sociálna poisťovňa v priebehu roka 2023:

- pokračovala v navyšovaní rozsahu poskytnutých dát ostatným zapojeným orgánom verejnej moci podľa prijatých novelizácií príslušného zákona,
- poskytovala v rámci sprístupňovania informácií potvrdenia o dôchodkových a nemocenských dávkach vyplácaných klientom Sociálnej poisťovne,
- potvrdenia o dôchodkových dávkach **vyhotovila vo väčšine konaní automaticky,**
- postupne sprístupňovala informácie pre Notársku komoru Slovenskej republiky.

Sociálna poisťovňa pristupovala aj v roku 2023 k uzatváraniu dohôd o poskytovaní údajov uzatváraných s oprávnenými orgánmi verejnej moci na základe právneho základu definovaného v osobitných predpisoch. Medzi orgány verejnej moci, s ktorými boli uzatvorené v roku 2023 takéto dohody, resp. dodatky k už existujúcim dohodám, patrí napr.:

- Najvyšší kontrolný úrad Slovenskej republiky,
- Kancelária rady pre rozpočtovú zodpovednosť,
- Ministerstvo práce, sociálnych vecí a rodiny Slovenskej republiky,
- Ministerstvo investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie Slovenskej republiky,
- Dopravný úrad,
- Notárska komora,
- Finančné riaditeľstvo Slovenskej republiky
- a Ministerstvo vnútra Slovenskej republiky.

Projekt Elektronická komunikácia (ďalej len „eGovernment“) zastrešuje zavedenie elektronickej komunikácie s klientmi a inými orgánmi verejnej moci podľa zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o eGovernmente) v znení neskorších predpisov v kontexte prechodného ustanovenia § 60f ods. 5 v stanovenom termíne do 31. decembra 2023. V projekte intenzívne spolupracujeme s Národnou agentúrou pre sieťové a elektronické služby a ďalšími inštitúciami potrebnými pre infraštruktúru a fungovanie eGovernment riešení.

Sociálna poisťovňa aktívne spolupracuje s Ministerstvom investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie Slovenskej republiky na projekte životných situácií, ktoré vecne súvisia s jej činnosťou v rámci Plánu obnovy a odolnosti. Projekt pozostáva z viacerých fáz: od mapovania súčasného a budúceho stavu životných situácií, cez návrhy optimalizačných opatrení až po realizáciu navrhnutých riešení. Projekt si bude vyžadovať jednak legislatívne zmeny, nastavenie tokov medzi orgánmi verejnej moci, ako aj rozšírenie IS Sociálnej poisťovne (dávkový systém, EUP).

Do konca roka 2023 bol vytvorený a schválený investičný plán pre jednotlivé životné situácie, ktoré budú rýchlo, jednoducho a na akomkoľvek zariadení sprístupnené pre občana a podnikateľa na jednom mieste. Investičný plán obsahuje prioritné životné situácie, opis súčasného a budúceho stavu procesov a zoznam investičných akcií, ktoré je nutné zrealizovať pre nasadenie životných situácií. Zároveň bude vytvorený balík legislatívnych zmien, bez ktorých nie je možné vybudovanie digitálnych služieb Sociálnej poisťovne.

Jedným zo spoločných cieľov pre všetky životné situácie je efektívne poskytovanie/konzumovanie údajov iným/od iných orgánov verejnej moci prostredníctvom IS Centrálna správa referenčných údajov a monitorovanie služieb Sociálnej poisťovne.

Sociálna poisťovňa v roku 2023 vyvíjala aj aktivity smerujúce k zabezpečeniu prístupu posudkových lekárov do Elektronickej zdravotnej knihy, čím bude možné nahradiť informácie poskytované posudkovým lekárom v listinnej podobe elektronickými informáciami prístupnými v systéme eZdravie. V roku 2023 sa pripravoval návrh na potrebnú úpravu legislatívy v oblasti spracovania špecifických zdravotných údajov, ktoré by mali byť sprístupnené posudkovým lekárom pre efektívnejšiu posudkovú činnosť.

Sociálna poisťovňa nasadila do prevádzky projekt **Elektronického potvrdenia o dočasnej práceneschopnosti** (ďalej len „ePN“).

Projekt ePN je od 1. júna 2022 nasadený do prevádzky. Na základe schváleného Vecného návrhu riešenia a Technického návrhu riešenia boli vyvinuté a implementované dátové rozhrania medzi Národným centrom zdravotníckych informácií a Sociálnou poisťovňou. **K decembru 2023 službu využívalo 7 230 lekárov, spolu vystavili 852 079 ePN.**

Projekt sa aj v roku 2023 neustále rozvíjal, dokončujú sa B2B služby pre zamestnávateľov a prebieha ďalší rozvoj interných informačných systémov, ktorými sa postupne zavedie čiastočná automatizácia procesov; rovnako prebiehali práce na príprave umožňujúce prístup pre lekárov špecialistov.

V roku 2023 naďalej prebiehali prípravy na integráciu dávkového informačného systému poistenia v nezamestnanosti a garančného poistenia (IS PvNGP) na NASP pre EESSI týkajúcej sa výmeny informácií s inými členskými štátmi EÚ/EHP/EZVO v oblasti náhrad dávky v nezamestnanosti. Sociálna poisťovňa dňom 7. augusta 2023 definitívne vstúpila do produkcie s posledným procesom vecného použitia vo vzťahu k náhradám dávky v nezamestnanosti. **Elektronická výmena informácií s inými členskými štátmi EÚ/EHP/EZVO v oblasti dávky v nezamestnanosti je tak plne implementovaná a realizovaná v súlade so schválenými prístupovými termínmi vstupu do produkcie EESSI**, čím sa zabezpečila rýchla a bezpečná výmena informácií medzi inštitúciami sociálneho zabezpečenia v celej Európe a nahradila sa tým papierová komunikácia.

V súvislosti s nemocenskou dávkou otcovské, Sociálna poisťovňa v roku 2023 pripravila elektronický formulár, prostredníctvom ktorého otcovia budú môcť požiadať o dávku. Formulár bude slúžiť aj na uplatnenie nároku na materské pre iných poistencov ako matka dieťaťa.

Strategický cieľ A 2: Zvyšovanie intenzity proaktívnej komunikácie a zavedenie proaktívnych služieb

Strategický cieľ Zvyšovanie intenzity proaktívnej komunikácie a zavedenie proaktívnych služieb sa v prostredí Sociálnej poisťovne realizuje prostredníctvom niekoľkých projektov, ktoré majú prispieť ku zvýšeniu proaktívnej komunikácie s klientmi Sociálnej poisťovne.

Tomuto cieľu slúži aj nový webový portál Sociálnej poisťovne, ktorého ročné fungovanie potvrdilo opodstatnenosť zmeny v prístupe a nazeraní na poskytované informácie z oblasti sociálneho poistenia. Nový, responzívny dizajn webového portálu prispel k tomu, že informácie poskytované Sociálnou poisťovňou sa výraznejšie šíria aj prostredníctvom mobilných zariadení. **Ak na pôvodný web klienti prevažne prichádzali zo systému Windows, čiže prihlasovali sa z PC (41,91 %), na nový web už prichádzajú najmä z Androidu, čiže z mobilných zariadení (44,33 %)**. Pozitívom pritom je, že webový portál návštevník začal oprávnené vnímať ako vstupnú bránu do elektronickej komunikácie s inštitúciou. Súvisí to aj s čoraz väčším využívaním elektronických formulárov, ich širšou implementáciou v rámci eGovernmentu. Aktuálne pracujeme na anglickej verzii webového portálu.

Rok 2023 sa niesol v znamení najväčšieho rozmachu elektronických služieb Sociálnej poisťovne, ktorá pokračovala aj v proaktívnom rozvoji a rozširovaní svojich služieb

pre klientov v komunikačnom prostredí **Elektronického účtu poistenca (EUP)**. V tomto online účte má klient k dispozícii komplexný prehľad o svojom sociálnom poistení – teda užitočné informácie, ktoré mu uľahčia jednotlivé životné situácie. **V priebehu roka 2023 v ňom pribudlo šesť nových funkcionalít vrátane dlho očakávanej Prípravy na dôchodok.** V rámci tejto služby sprístupňuje Sociálna poisťovňa klientovi informácie, ktoré o ňom eviduje, ale aj obdobia, ktoré evidované nemá a klient si ich môže doplniť. Včasným zdokladovaním všetkých potrebných období sa poistenec pripraví na odchod do dôchodku vopred, čo v konečnom dôsledku zrýchli konanie o jeho dôchodku. EUP tiež obsahuje službu elektronickej ePN pre poistencov, informácie o nemocenských, dôchodkových dávkach a tiež údaje o konaní a výplate dávky v nezamestnanosti aj dávok úrazového poistenia. **V príprave je aj nová funkcionalita – Kalkulačka na výpočet informatívnej sumy dôchodku. EUP si aktivovalo už viac ako 220 tisíc poistencov,** ktorí si všetky potrebné informácie nájdu z pohodlia domova s využitím počítača či smartfónu, bez osobnej návštevy pobočky.

V rámci **multikanálovej proaktívnej externej komunikácie** bolo snahou Sociálnej poisťovne aktívne prinášať aktuálne a relevantné informácie svojim klientom prostredníctvom nových komunikačných technológií, kanálov a trendov v oblasti komunikácie.

Osobitný dôraz sa pritom kládol na komunikačnú kampaň o novinkách v činnosti – rozširovaní funkcionalít EUP, o novej dávke rodičovský dôchodok, generálnom pardone 2023, opakovanej valorizácii dôchodkových dávok, rozmrazení minimálneho dôchodku, ďalších legislatívnych zmenách v sociálnom poistení a ich vplyve na nároky poistencov – a v decembri 2023 aj o výplate mimoriadneho jednorazového príspevku k 13. dôchodkom vo výške 300 eur. Sociálna poisťovňa aktívne ponúkala médiám k jednotlivým témam široké spektrum tlačových správ, štatistických údajov, pripravených praktických prehľadov noviniek a zmien na prelome rokov, ako aj poradenských príloh a článkov k životným situáciám klientov. **Významnými komunikačnými kanálmi boli okrem masovokomunikačných prostriedkov tiež informačné kampane priamo v pobočkách a vysunutých pracoviskách Sociálnej poisťovne realizované prostredníctvom:**

- krátkych informačných videí na obrazovkách,
- rôznych printových nosičov

tak, aby klientovi priniesli praktickú a užitočnú informáciu priamo vo chvíli, keď sa rozhodne svoju životnú situáciu riešiť.

Špeciálny dôraz sa kládol na zintenzívnenie informovania verejnosti prostredníctvom individuálnych spoluprác s:

- rannými vysielaniami televízií,
- prúdovým vysielaním spravodajských televízií
- a reláciou o životnom štýle Dámsky klub v RTVS.

V rámci tohto cieľa boli aj naďalej neodmysliteľnými nástrojmi komunikačného mixu sociálne siete ako Instagram, LinkedIN, pričom najsledovanejší ostáva naďalej profil na Facebooku (s organicky rastúcou tendenciou), kde boli témy sociálneho poistenia komunikované nielen prostredníctvom profilov inštitúcie, ale aj profilu generálneho riaditeľa, a to formou priamej komunikácie.

Sociálna poisťovňa rovnako adresne poskytovala informácie prostredníctvom Noviniek Sociálnej poisťovne zasielaných formou emailu. Využívala pritom aj nové atraktívne formáty komunikácie – **videá a podcasty**. Tieto formáty sú aktívne zdieľané a podporované aj v komunikácii s klientami na vyššie uvedených sociálnych sieťach.

Pravidelný spravodajský podcast Novinky Sociálnej poisťovne bol uvedený do praxe v marci 2023. Jeho ambíciou je sprostredkovať poistencom a klientom v mesačnom prehľade všetky dôležité zmeny v téme sociálneho poistenia. Poistencom a klientom boli tieto formáty i distribuované cez platformy YouTube, podcastové aplikácie (ako napr. Spotify, Google Podcasty a.i.), sociálne siete Facebook, Instagram, LinkedIn a tiež emailom priamo odoberateľom Noviniek Sociálnej poisťovne. Takýmto spôsobom poistenci získali cenné informácie k aktuálnym témam, ako je rodičovský dôchodok, automatický vstup do II. piliera, nové funkcionality v EÚP, ale tiež odpovede súvisiace s ročnou skúsenosťou so zavedením ePN.

Sociálna poisťovňa sa zúčastňovala podujatí, ktoré sú určené odbornej verejnosti, intenzívne sa zapájala do diskusií o informatizácii v štátnej a verejnej správe na najväčšej konferencii o moderných technológiách na Slovensku – ITAPA. V rámci ITAPY boli pokroky v digitalizácii služieb Sociálnej poisťovne už druhý rok po sebe ocenené prvým miestom v kategórii Najlepší projekt digitalizácie spoločnosti. **Po roku 2022, kedy Sociálna poisťovňa zvíťazila s ePN, v novembri 2023 získala 1. miesto za EUP rozšírený o údaje z dôchodkového, nemocenského poistenia a dávky v nezamestnanosti.**

Sociálna poisťovňa sa od roku 2022 prezentuje na podujatiach určených pre verejnosť – Expokariéra a Profesia days, kde sa stretávajú nielen ľudia hľadajúci si zamestnanie, ale aj tí, ktorí potrebujú poradenstvo v životnej situácii – som nezamestnaný.

V ankete Najzamestnávateľ 2022 Sociálna poisťovňa získala 1. miesto v kategórii štátna a verejná správa: výsledok, ktorý priniesol prvenstvo za rok 2022 bol zverejnený v januári 2023. **V roku 2023 bola Sociálna poisťovňa v ankete Najzamestnávateľ obhájila víťazstvo a ukázala tak, že je atraktívnym zamestnávateľom v kategórii štátna a verejná správa.**

Prezentácia a zapájanie sa do podujatí tohto typu prispieva k zvyšovaniu povedomia o Sociálnej poisťovni, jej činnosti a podporuje záujem o témy sociálneho poistenia.

Vzhľadom na výrazný nárast agendy v oblasti dôchodkového poistenia v roku 2023 a z toho vyplývajúceho zvýšeného záujmu klientov o informácie z tejto oblasti, Sociálna poisťovňa posilnila poradenskú činnosť smerom ku klientom rozšírením Informačno-

poradenského centra o tzv. rýchlu zónu v Rimavskej Sobote. Desať novoprijatých agentov bolo zaškolených na vybrané problematiky a témy dôchodkového poistenia a klientom poskytujú poradenstvo od augusta 2023 prostredníctvom telefonической a emailovej komunikácie.

Strategický cieľ A 3: Maximalizácia spokojnosti klientov systematicky hodnotenej validnými nástrojmi

V rámci tohto strategického cieľa Sociálna poisťovňa pristúpila k realizácii aktivity Manažment kvality. Pilotný projekt sa pripravoval v rozsahu piatich pobočiek Sociálnej poisťovne. Náplňou projektu Manažment kvality je zadefinovanie, zavedenie do praxe a ďalší rozvoj štandardov pri starostlivosti o klienta v rámci osobnej, telefonической, e-mailovej a inej komunikácie Sociálnej poisťovne.

Cieľom aktivity je:

- **implementovať štandardy** starostlivosti o klienta v akejkoľvek komunikácii so Sociálnou poisťovňou
- **a rozvíjať komunikačné zručnosti** pracovníkov klientskych centier.

STRATEGICKÝ ZÁMER B: INFORMATIZOVANÉ PROCESY V MODERNEJ ŠTRUKTÚRE

V rámci strategického zámeru Informatizované procesy v modernej štruktúre, ktoré sú orientované na vnútorné procesy, sa Sociálna poisťovňa koncentrovala na **modernizáciu procesov v informačných systémoch Sociálnej poisťovne tak, aby interné procesy prebiehali v čo najväčšej miere v elektronickej podobe**. Procesy, ktoré môžu byť automatizované, je nutné pretransformovať a vzájomne integrovať spôsobom, ktorý napomôže pri zefektívňovaní chodu a skvalitňovaní poskytovaných služieb Sociálnej poisťovne. Tradičná kombinácia líniovej a teritoriálnej štruktúry vytvára predpoklady na dosahovanie úspor v prípade centralizovaného výkonu rutinných a opakujúcich sa činností.

Strategický cieľ B 1: Modernizácia a automatizácia agendových činností

Cieľ bude realizovaný vytvorením a implementovaním **jednotného komplexného informačného systému pre dávkové agendy**, ktorý nahradí všetky v súčasnosti samostatne prevádzkované informačné systémy dávkových agend sociálneho poistenia (dôchodkové poistenie, nemocenské poistenie, poistenie v nezamestnanosti, garančné poistenie a úrazové poistenie). Uvedeným krokom sa zabezpečí zvýšenie kvality, štandardu a dostupnosti koncových služieb sociálneho poistenia pre občanov a podnikateľov. Z pohľadu interných procesov dôjde ku skráteniu konania o sociálnych dávkach a k zvýšeniu flexibility pri zavádzaní legislatívnych zmien s dopadom na agendové procesy Sociálnej poisťovne. Elektronizácia spracovania dát a ich distribúcia klientom prispeje k skvalitneniu poskytovaných služieb.

Ambíciou Sociálnej poisťovne je uplatňovať **proces kontinuálneho zlepšovania všetkých agendových oblastí**, s dôrazom na digitalizáciu a automatizáciu čiastkových procesov najrozsiahlejšej dávkovej agendy dôchodkového postenia, vrátane vytvorenia bezpapierového dávkového spisu ako aj rozvoj systému na podporu starobného dôchodkového sporenia.

Pre zjednodušenie a zrýchlenie spracovania exekučnej činnosti bol uvedený do testovacej prevádzky systém pre elektronickú komunikáciu s exekútormi, ktorý prináša priamu integráciu informačných systémov Sociálnej poisťovne a informačných systémov exekútorských úradov.

Na základe zákonných požiadaviek bol zavedený tlačový modul, ktorý umožňuje vydávanie listinných rovnopisov elektronických dokumentov. V pilotnej prevádzke bol nasadený na rozhodnutia o valorizácii dôchodkových dávok na rok 2024.

Strategický cieľ B 2: Uplatňovanie moderných prístupov v organizačnom usporiadaní Sociálnej poisťovne

V súvislosti s projektom informačno-poradenská činnosť na sekcii dôchodkového poistenia prebiehala analýza optimálneho spôsobu rozdelenia komunikácie s klientami a spracovania podkladov medzi ústredím a pobočkami. V rámci projektu Klientske centrum a regionálne informačno-poradenské centrum Sociálna poisťovňa pristúpila k zavedeniu špecializácie a profesionalizácie tímov na „back office“ a „front office“, čím sa dosiahlo skvalitnenie poskytovaných služieb klientom inštitúcie. Úlohou front office je poskytovanie základných informácií klientom a riešenie ich problémov po určitú úroveň ich požiadaviek. Back office následne rieši odbornejšie a komplikovanejšie situácie, ktoré už nie sú riešiteľné na úrovni front office.

V oblasti dostupnosti a kvality poskytovaných služieb **Sociálna poisťovňa rozvíjala organizačné usporiadanie Sociálnej poisťovne takým spôsobom, aby organizačná štruktúra podporovala efektívne využívanie zdrojov a zvyšovanie kvality kontaktných služieb pre klientov.** Medzi základné parametre tvorby organizačnej štruktúry patrí udržanie regionálnej dostupnosti služieb Sociálnej poisťovne pre klientov, zvyšovanie kvality klientskych centier zabezpečujúcich fungovanie tzv. front-office procesov zameraných na poskytovanie kontaktných služieb pre klientov a efektívne riadenie personálnych kapacít v regionálnych štruktúrach. V kontexte nastavenia organizačného modelu Sociálnej poisťovne je potrebné vyriešiť taktiež štandardizovanie vysunutých pracovísk pobočiek Sociálnej poisťovne.

STRATEGICKÝ ZÁMER C: EFEKTÍVNY MANAŽMENT ZDROJOV NA ZÁKLADE MANAŽÉRSKÝCH ÚDAJOV

Strategický zámer Efektívny manažment zdrojov sa zameriava na zdroje informačné, finančné a majetkové. Základom „dobrého“ manažovania je dostatok včasných a kvalitných údajov na podporu rozhodovania o efektívnom využívaní zdrojov. **Sociálna poisťovňa sa preto sústredila na vytvorenie dátovej kancelárie a projektovej kancelárie**, ktoré tvoria základ pre efektívne manažovanie procesov. Neodmysliteľnou súčasťou takýchto procesov je aj vytvorenie bezpečného prostredia, ktoré zabezpečí ochranu „know-how“, ako aj údajov klientov Sociálnej poisťovne. Súčasťou a spätnou väzbou efektívneho riadenia tohto procesu sú nástroje operatívneho a strategického kontroľingu.

Strategický cieľ C 1: Zabezpečenie analytických údajov na podporu rozhodovania

Projekt **Efektívny manažment kmeňových údajov Sociálnej poisťovne („MUSP“)** má priniesť zásadnú zmenu do spôsobu riadenia údajov Sociálnej poisťovne. Súčasťou aktivít je procesno-organizačná časť, reprezentovaná implementáciou „Data governance“ a servisná časť, ktorá vytvorí elektronické služby a nástroje pre podporu procesov manažmentu údajov v prostredí Sociálnej poisťovne. Návrh riešenia MUSP vychádza z konceptu správy kmeňových údajov, čo je súbor osvedčených skúseností zahŕňajúcich procesy, politiky a nástroje zabezpečujúce kmeňové údaje v celom informačnom prostredí Sociálnej poisťovne. Sociálna poisťovňa pristúpila k realizácii MUSP internými kapacitami. Prebehlo spresnenie aktivít projektu, postupné vytváranie tímu projektu a v roku 2022 začala realizačná fáza projektu. Boli zabezpečené potrebné softvérové licencie a bolo navrhnuté a vytvorené infraštruktúrne riešenie pre tento projekt. Prebiehal vývoj pre integráciu prvých dvoch agendových systémov a integráciu informačného systému centrálnej správy referenčných údajov.

Aktuálne sa projekt MUSP nachádza v ukončovacej fáze. Merateľné ukazovatele projektu (optimalizácia dvoch úsekov verejnej správy), ktoré vyplývajú zo Zmluvy o nenávratnom finančnom príspevku boli naplnené a to prostredníctvom integrácie IS ÚP a IS PvNGP do Centrálného dátového úložiska (CDÚ) a vykonávaním procedúr dátovej kvality (15 procedúr pre čistenie dát) nad danými údajmi. Procedúry dátovej kvality využívajú referenčné registre VS (RFO, RA a RPO).

Súčasťou projektu MUSP je podprojekt Data Governace, realizovaný v spolupráci s dvomi vysúťaženými expertmi, zavádzajúci transformáciu organizácie činností a doteraz

zabehnutých procesov s dátami na nové moderné a bezpečné štandardy. Projekt bol spustený s omeškaním vo februári 2023. Pôvodný koniec bol naplánovaný v zmysle verejného obstarávania na júl 2024, avšak prvá fáza projektu Data Governance bola ukončená v skoršom termíne, a to v novembri 2023 nakoľko boli vytvorené všetky výstupy a konzultačné služby. Skoršie ukončenie je nevyhnutným predpokladom pre uzavretie a zúčtovanie projektu MUSP.

Projekt MUSP ako projekt OPII je viazaný päťročnou dobou udržateľnosti, v rámci ktorej Sociálna poisťovňa plánuje projekt nielen udržiavať, ale aj rozvíjať. Rozvoj sa bude týkať prioritne integrácie zvyšných agendových systémov Sociálnej poisťovne a následným čistením dát, vďaka čomu **bude možné v budúcnosti vyhlásiť registre Sociálnej poisťovne za referenčné**. Tieto registre budú následne prostredníctvom integrácie na IS CSRÚ poskytované zákonným prijímateľom v rámci štátnej a verejnej správy. IS MUSP bude zároveň slúžiť ako centrálny integračný bod Sociálnej poisťovne, prostredníctvom ktorého bude Sociálna poisťovňa konzumovať a poskytovať údaje ako zákonný konzument alebo poskytovateľ.

Dátová kancelária, ktorá zodpovedá za manažment údajov Sociálnej poisťovne, uplatňovanie štandardov a metodiky počas celého životného cyklus dát, sa okrem implementácie softvéru pre projekt MUSP venovala príprave požiadaviek pre postupné prepojenie kľúčových agendových systémov Sociálnej poisťovne prostredníctvom MUSP, ako aj detailným návrhom využitia centralizovaného registra v MUSP namiesto v súčasnosti používaných distribuovaných registrov.

V priebehu roka 2023 Sociálna poisťovňa pokračovala v riešení **projektu Procesný manažment dlhodobých dávok Sociálnej poisťovne**. Cieľom projektu je získanie informácie o stave konania dávky z dávkových systémov a ich využitie v internom a externom prostredí. Na elektronizácii kontrolnej činnosti Sociálnej poisťovne sa pokračovalo aj v roku 2023. Zmeny vedúce k elektronizácii kontrolnej činnosti a spisov kontroly v oblasti vonkajšej kontroly budú súčasťou Informačného systému jednotného výberu poistného ako nosného agendového informačného systému.

Strategický cieľ C 2: Riadenie zmien štandardizovanými metódami

Projektová kancelária, ktorú Sociálna poisťovňa vytvorila ako garanta komplexného metodického riadenia projektov v rámci Sociálnej poisťovne, prípravy projektových štruktúr naprieč organizačnou štruktúrou Sociálnej poisťovne a zadefinovania úloh v procese projektového riadenia, organizuje Výbor pre riadenie projektov. Výbor pre riadenie projektov periodicky posudzuje portfólio, v ktorom sa ku koncu roka 2023 nachádzalo 24 projektov a ďalšie nové projektové a rozvojové aktivity sú v príprave a čakajú na pridelenie kapacít.

V jednotlivých agendových systémoch sme zaviedli manažment zmien, vďaka ktorému sa pravidelne stretávajú najdôležitejší vlastníci za jednotlivé agendy na zmenových výboroch, kde je prezentovaný komplexný pohľad na všetky zmeny v rámci systému a ich prioritizácie.

Strategický cieľ C 3: Informatizácia podporných procesov


S cieľom znížiť administratívnu záťaž interných procesov Sociálna poisťovňa inicializovala projekt Implementácia Office 365, v rámci ktorého bola v roku 2023 nasadená väčšina funkcionalít a projekt Nový elektronický informačný systém na správu registratúry, ktorý sa nachádza vo fáze inicializácie.

Implementácia Office 365 v prostredí Sociálnej poisťovne umožňuje zamestnancom Sociálnej poisťovne používanie moderného komunikačného a kooperačného nástroja, ktorý podporuje digitalizáciu procesov. Implementácia Office 365 v prostredí Sociálnej poisťovne predstavuje virtuálnu kanceláriu, ktorá výrazne prispieva k zjednodušeniu procesov, poskytuje zamestnancom nové nástroje, ako aj umožňuje zdieľanú kooperáciu v reálnom čase. Projekt v roku 2023 pokračoval rozvíjaním možnosti tohto nástroja. Ukončilo sa používanie Skype for Business a úspešne sa zaviedlo používanie MS Teams ako hlavného komunikačného nástroja, ktorý šetrí sieťové zdroje a ponúka značne rozšírenú funkcionalitu. Rozvinulo sa hybridné riešenie elektronickej pošty, v rámci ktorého boli navýšené kapacity mailových schránok všetkým zamestnancom.

Sociálna poisťovňa pristúpila k príprave podkladov a analýzy na obstaranie Nového elektronického informačného systému na správu registratúry v kontexte projektu eGovernment, ktorého cieľom je **implementácia nového registratúrneho systému** spĺňajúceho všetky potrebné legislatívne, bezpečnostné, ako aj technologické parametre pre registratúru. Systém bude kompatibilný s ostatnými informačnými systémami Sociálnej poisťovne a verejnej správy. Sociálna poisťovňa v roku 2022 ukončila prípravu podkladov pre verejné obstarávanie tohto projektu, ktoré vyhlásila začiatkom roku 2023. Projekt získal súhlasné stanovisko Ministerstva investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie Slovenskej republiky. Verejné obstarávanie sa podarilo ukončiť v roku 2023 a v súčasnosti sa projekt generačnej výmeny IS Registratúra nachádza v inicializačnej fáze zavádzania nového systému.

Jedným z najdôležitejších projektov v roku 2023 je **obmena a modernizácia siete** so zavedením novej technológie SD WAN, ktorá pomôže zrýchliť prenos dát na súčasné normy. Vymieňajú sa kľúčové komponenty pre väčšiu stabilitu systému a prevenciu proti výpadkom.

V rámci opatrenia **Zvýšenie bezpečnosti údajov Sociálnej poisťovne** v roku 2023 bola na základe auditu kybernetickej bezpečnosti upravená neaktuálna dokumentácia Kyberbezpečnostnej stratégie a boli vypracované nové bezpečnostné politiky, ktoré sú používané v nových IT projektoch. Boli obstarané externé penetračné testovania siete a projektov realizované v rámci Sociálnej poisťovne. Pristúpilo sa k architektonickým zmenám



v internej sieti a nákupu technológií na jej zabezpečenie. Popri tejto agende prebieha aj ladenie už implementovaných technológií na včasné varovanie a manažment bezpečnostných incidentov.

Opatrenie Zvýšenie bezpečnosti údajov Sociálnej poisťovne je dlhodobý, respektíve trvalý cieľ, ktorý vychádza aj z deklarácie vedenia Sociálnej poisťovne v Bezpečnostnej politike kybernetickej bezpečnosti, kde potvrdzuje, že považuje zaistenie primeranej úrovne kybernetickej a informačnej bezpečnosti Sociálnej poisťovne za trvalú úlohu s najvyššou prioritou a zaväzuje sa na plnenie tejto úlohy vytvoriť primerané právne, organizačné, technické, materiálne aj finančné podmienky.

Sociálna poisťovňa zároveň vo svojej Stratégii kybernetickej bezpečnosti na roky 2021 až 2024 uvádza, že potrebuje investovať do všetkých 3 pilierov kyberbezpečnosti: ľudí, procesov a technológií.

STRATEGICKÝ ZÁMER D: VHODNÉ PODMIENKY NA ZVYŠOVANIE SPOKOJNOSTI A VÝKONNOSTI ZAMESTNANCOV

Významným prostriedkom zvyšovania výkonnosti Sociálnej poisťovne v roku 2023 bolo zameranie sa na spokojnosť jej zamestnancov a hodnotu ľudskej práce.

V personálnej politike sa Sociálna poisťovňa zameriavala na zavádzanie moderných prístupov v riadení ľudských zdrojov (najmä v oblasti hodnotenia a odmeňovania, starostlivosti o zamestnancov, rozvoja osobnostných, odborných zručností a schopností zamestnancov) a na podporu kultúry založenej na otvorenej komunikácii a spoločnom riešení problémov.

Strategický cieľ D 1: Modernizácia systému personálnej práce

Modernizácia systému vzdelávania zamestnancov Sociálnej poisťovne v sebe zahŕňa všetky úrovne vzdelávania, počnúc odborným vzdelávaním, manažérskym vzdelávaním a vzdelávaním mäkkých zručností, a to najmä využívaním nových moderných metód a technológií. Kľúčovým prvkom systému riadenia a predpokladom naplnenia stratégie je rozvoj zamestnancov. Modernizáciou systému vzdelávania sa dosiahne koncentrácia zabezpečenia cieleného rozvoja odborných aj nadodborných schopností a zručností zamestnancov Sociálnej poisťovne. Dôraz sa kladie na identifikáciu potrieb vzdelávania zamestnancov v súvislosti s plánovaním vzdelávacích aktivít, rozvíjania efektívnych a nákladovo úsporných prezenčných a najmä dištančných metód vzdelávania, vyhodnocovania efektívnosti vzdelávania a garancie adaptačného vzdelávania.

V roku 2022 bol schválený projekt Koncepcia vzdelávania, v rámci ktorého bol kľúčovou aktivitou na rok 2023 **onboardingový systém, čiže komplexný adaptačný proces nových zamestnancov**. V roku 2023 sa modernizovalo vstupné školenie, ktoré je okrem prezenčného vzdelávania zo základných vnútorných predpisov Sociálnej poisťovne a školení vyplývajúcich so zákonov podporené aj e-learningovým modulom.

Druhou aktivitou bola **transformácia odborného vzdelávania zamestnancov pobočiek** realizovaná zatiaľ vo forme pilotného programu na útvaroch poistenia v nezamestnanosti a garančného poistenia. Pilotne sa tiež implementoval **systém „krajských ambasádorov“ – interných školiteľov a lektorov z radov zamestnancov pobočiek**, ktorých úlohou je školiť všetkých zamestnancov v kraji vrátane zamestnancov vlastnej pobočky. Na podporu otvorenej a rýchlej komunikácie bola vytvorená online pracovná skupina, v ktorej ambasádori spolu s metodikmi a správcom informačného systému môžu aktívne participovať

na internej metodike, zlepšovaní informačných systémov a implementácii legislatívy. Systém slúži aj na výmenu skúseností s cieľom zlepšiť úroveň posúvania odborných vedomostí z ústredia na pobočky.

Sociálna poisťovňa počas roka 2023 pripravovala návrh riešenia v rámci **Transformácie systémov hodnotenia a odmeňovania zamestnancov**. Výsledkom je systém hodnotenia zamestnancov, ktorý bude slúžiť aj na identifikáciu potrieb rozvoja zamestnancov. Zmena systému odmeňovania a hodnotenia s dôrazom na motivovanie zamestnancov vedie k vyšším výkonom a stabilizácii zamestnanosti. Zároveň vytvára informačnú bázu pre rozhodovanie o priznaní variabilných zložiek mzdy zamestnanca založených na výkonnosti zamestnancov. Tento proces bol implementovaný v pilotnej fáze na sekcii dôchodkového poistenia.

V sekcii dôchodkového poistenia bola v roku 2023 príkazom generálneho riaditeľa Sociálnej poisťovne **upravená odborná adaptačná príprava na získanie odbornej spôsobilosti na výkon agendy dôchodkového poistenia**. Zvýšené nároky na pozíciu dávkový referent, nadpriemerná fluktuácia (v porovnaní s ostatnými útvarmi Sociálnej poisťovne) a s tým spojený neustály podstav zamestnancov vyplynul k potrebe zmeny odbornej prípravy zamestnancov sekcie dôchodkového poistenia Sociálnej poisťovne. Hlavné rozdiely sú nasledovné:

- skrátenie odbornej prípravy novo nastúpených zamestnancov na pozícii dávkový referent pre tuzemskú agendu z 12 mesiacov na 6 mesiacov,
- zmena záverečnej skúšky z teoretickej na praktickú, ktorej základom je, aby zamestnanec preukázal na konkrétnych „živých“ spisoch svoje odborné znalosti,
- zvýšenie frekvencie odbornej prípravy z 1x ročne na 2x ročne.

Taktiež došlo k úprave hodnotenia zamestnancov, ktorí boli historicky odmeňovaní nespravodlivo.

Koncom roka 2023 bol pripravený **návrh Katalógu pracovných pozícií pobočiek Sociálnej poisťovne**, ktorý má za cieľ konsolidáciu pracovných náplní zamestnancov pobočiek a následne aj úpravu tarifných tried. V roku 2024 sa plánuje pokračovať v príprave katalógu aj pre ústredie Sociálnej poisťovne.

Strategický cieľ D 2: Transformácia kultúry Sociálnej poisťovne

Potreba aktualizácie **Etického kódexu zamestnancov Sociálnej poisťovne** vyplynula z fenoménov súčasnej doby (napr. mobbing, bossing, obťažovanie, diverzita a iné). V súčasnosti je Etický kódex upravený, schválený a nasadený do praxe.

Využívanie multikanálovej proaktívnej internej komunikácie je neodmysliteľnou súčasťou otvorenej internej komunikácie Sociálnej poisťovne. Cieľom aktivity je prostredníctvom širokého spektra moderných komunikačných kanálov dosiahnuť výmenu informácií naprieč organizačnou štruktúrou Sociálnej poisťovne a angažovať zamestnanca v internom dianí, hodnotách, kultúre. Sociálna poisťovňa v roku 2023 pokračovala v rozvoji internej komunikácie v podobe online SPpravodaja, ktorý je pravidelným zdrojom informácií o prebiehajúcich projektoch, zmenách v sociálnom poistení, aktivitách na pobočkách či ústredí, úspechoch kolegov alebo o aktuálnych interných kampaniach, do ktorých sa môžu zamestnanci zapojiť.

Odbor ľudských zdrojov zaviedol nový **HR reporting pre jednotlivé útvary**, ktorým sú jednotliví priamo riadení riaditelia sekcií, odborov a pobočiek pravidelne informovaní o kľúčových personálnych ukazovateľoch. Spolu s už zavedeným reportingom kľúčových ukazovateľov výkonu pobočiek dostávajú riaditelia komplexný obraz o svojej pobočke. V roku 2023 sa posunul HR reporting na vyššiu úroveň, a to preklopením do „business intelligence“ nástroja – Power BI, kde si jednotliví manažéri môžu vytvárať aj vlastné reporty a štatistiky zo sledovaných ukazovateľov.

Strategický cieľ D 3: Maximalizácia spokojnosti zamestnancov systematicky hodnotenej merateľnými nástrojmi

Systematické meranie a hodnotenie spokojnosti zamestnancov predstavuje štandardný nástroj strategického personálneho kontroľingu. Základnými nástrojmi spätnej väzby je prieskum spokojnosti zamestnancov a hodnotiaci rozhovor. Účelom prieskumu je získať spätnú väzbu na systém manažmentu ľudských zdrojov a identifikovať jeho silné a slabé stránky z pohľadu zamestnanca. Výsledok prieskumu umožňuje prijímať opatrenia, ktoré zvyšujú stabilitu a výkonnosť zamestnancov.

Záver

V roku 2023 bolo plnenie Stratégie ovplyvnené vojnou na Ukrajine a ekonomicko-energetickou krízou vo svete. Hlavným cieľom Sociálnej poisťovne v roku 2023 bolo preto zabezpečiť výkon zákonom zverených činností Sociálnej poisťovne v podmienkach zvýšenej záťaže nárastu agendových úkonov či legislatívnych zmien. Súčasne bolo potrebné reagovať na legislatívne zmeny reflektujúce infláciu a potrebu pomoci dôchodcom v podobe mimoriadnej valorizácie dôchodkov, zvýšenia sumy minimálneho dôchodku, vyplácania 13. dôchodku, ako aj výplaty rodičovského dôchodku.

Aj napriek mnohým nepredvídateľným okolnostiam sa Sociálna poisťovňa sústredila v roku 2023 na postupné naplnenie špecifických cieľov Stratégie.


Sociálna poisťovňa dosahovala aj v roku 2023 zvyšovanie kvality výkonu zákonom zverených činností, efektívnejšie a proklientske poskytovanie služieb a znižovanie administratívnej náročnosti výkonu sociálneho poistenia.

Sociálna poisťovňa aj naďalej rozširovala elektronizáciu a automatizáciu procesov, vytvorila priaznivejšie pracovné prostredie pre efektívnejšie poskytovanie výkonu odborných činností, ako aj vyššiu ochranu verejných financií pred ich zneužitím. Sociálna poisťovňa aj v roku 2023 pokračovala vo významných krokoch v rámci elektronizácie medzinárodnej výmeny informácií v oblasti sociálneho zabezpečenia.

V roku 2023 pokračovala Sociálna poisťovňa v realizácii plánovaných cieľov a opatrení v jednotlivých zámeroch Stratégie, a to prostredníctvom rôznych projektov a rozvojových aktivít, čím vytvorila podmienky pre ich ďalšie intenzívne napĺňanie. Popri nových projektoch a úlohách Sociálna poisťovňa venovala nemalú pozornosť aj projektom z predchádzajúceho obdobia, ktoré si vyžadujú dlhší časový rámec a väčšie personálne kapacity na ich realizáciu.

Sociálna poisťovňa v roku 2023 aktívne participovala aj v oblasti legislatívy, a to predovšetkým pripomienkovaním predkladaných legislatívnych návrhov, ale aj prípravou samotných legislatívnych znení. Úzko spolupracovala s Ministerstvom práce, sociálnych vecí a rodiny Slovenskej republiky v súvislosti s novelami zákona o sociálnom poistení, ako aj novelou zákona o starobnom dôchodkovom sporení. V rámci novely zákona o starobnom dôchodkovom sporení Sociálna poisťovňa úspešne zaviedla automatickú účasť prvopoistencov v II. pilieri. Niektoré z predmetných noviel obsahujú aj legislatívne zmeny a návrhy vychádzajúce z podnetov Sociálnej poisťovne, napr. zmeny na zefektívnenie a urýchlenie kontrolnej činnosti Sociálnej poisťovne u zamestnávateľov, čím sa zjednoduší výkon kontroly pre zamestnávateľov aj Sociálnu poisťovňu.

Participácia Sociálnej poisťovne v oblasti legislatívy sa netýkala len návrhov upravujúcich oblasť sociálneho poistenia, ale Sociálna poisťovňa aktívne pripomienkovala a v prípade potreby navrhovala úpravy príslušných ustanovení v rámci legislatívneho procesu



aj v návrhoch právnych predpisov v iných oblastiach, ktoré však majú súvis s úlohami a povinnosťami Sociálnej poisťovne.

Podrobné štatistické údaje o činnosti Sociálnej poisťovne v roku 2023 budú predmetom Výročnej správy o činnosti Sociálnej poisťovne za rok 2023.